Belgacom Forum™ 3000
Accueil Automatique
Mode d'emploi



Table des matières

Accueil Automatique

Atouts majeurs de cette fonction

Le Forum™ 3000 intègre l'option Accueil Automatique avancé, outil incontournable qui permet de gérer automatiquement les appels entrants de manière efficace et professionnelle tout en s'adaptant au besoin de chaque entreprise.

Les appels entrants sont automatiquement répondus par l'accueil automatique et un large choix de menus est proposé afin de les diriger vers les personnes ou services souhaités. L'appelant sélectionne ainsi l'option du menu proposé en composant un numéro. Par exemple, il est possible de sélectionner une langue ou un service tel que le Service Commercial, Financier, Comptable, Technique ou les Achats.
Pour les appels en attente, il est possible de télécharger une musique d'attente ou un message promotionnel préalablement enregistré en studio qui devra ensuite être téléchargé dans la fonction Accueil Automatique. Il est également possible d'enregistrer des messages promotionnels à partir des téléphones IPhone 3010/3020.
L'Accueil Automatique permet également d'informer les clients à propos des heures d'ouverture et de fermeture de l'entreprise ou encore de proposer des offres promotionnelles.
D'autres messages tels que les horaires de cinéma ou des interruptions de services dues à des conditions météorologiques extrêmes peuvent être intégrés à l'Accueil Automatique.

Flexible et évolutive, la fonction Accueil Automatique s'adapte à toutes les situations de l'entreprise et permet d'assurer la qualité de votre accueil, facteur important de votre image de marque. Les appels entrants sont gérés de manière professionnelle et sont traités rapidement grâce aux différents menus sans avoir à passer par un opérateur.

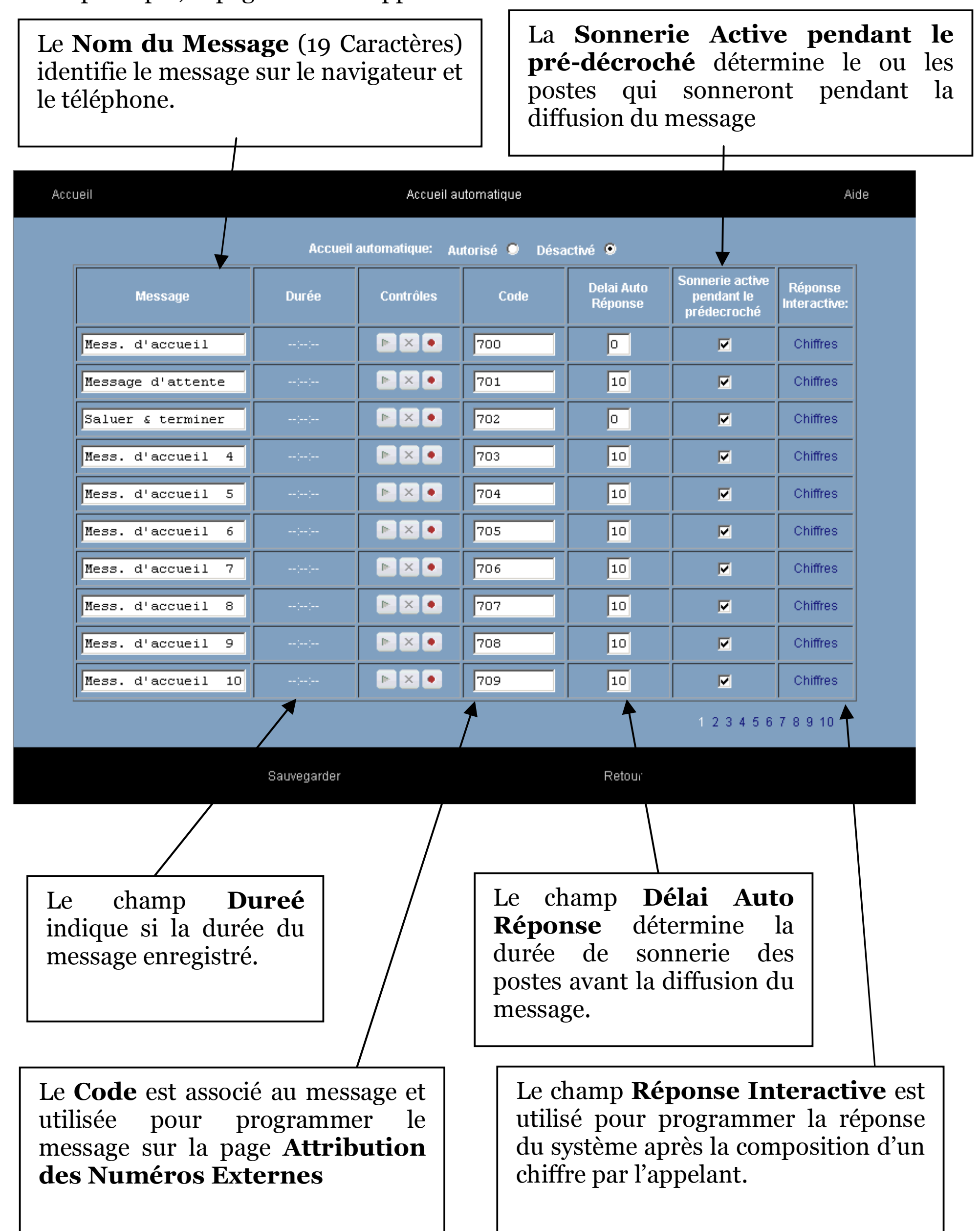
Avec 100 messages vocaux interactifs et menus, l'Accueil Automatique répond parfaitement aux besoins de chaque entreprise.

Cette fonction nécessite l'achat d'une licence auprès de Belgacom.

Aperçu de l'Accueil Automatique

L'Accueil Automatique du **Forum™ 3000** permet de configurer jusqu'à **100 messages programmables**. Chaque message contient un nombre de paramètres permettant une grande flexibilité à l'administrateur avec un grand nombre de configurations possible.

Une fois la licence installée, l'Accueil Automatique peut être configuré à l'aide du navigateur de configuration décrit dans le manuel du système Forum™ 3000. En cliquant sur le lien Accueil Automatique dans la section Paramètres du Système du menu principal, la page suivante apparaît :



1.1 Nom du Message

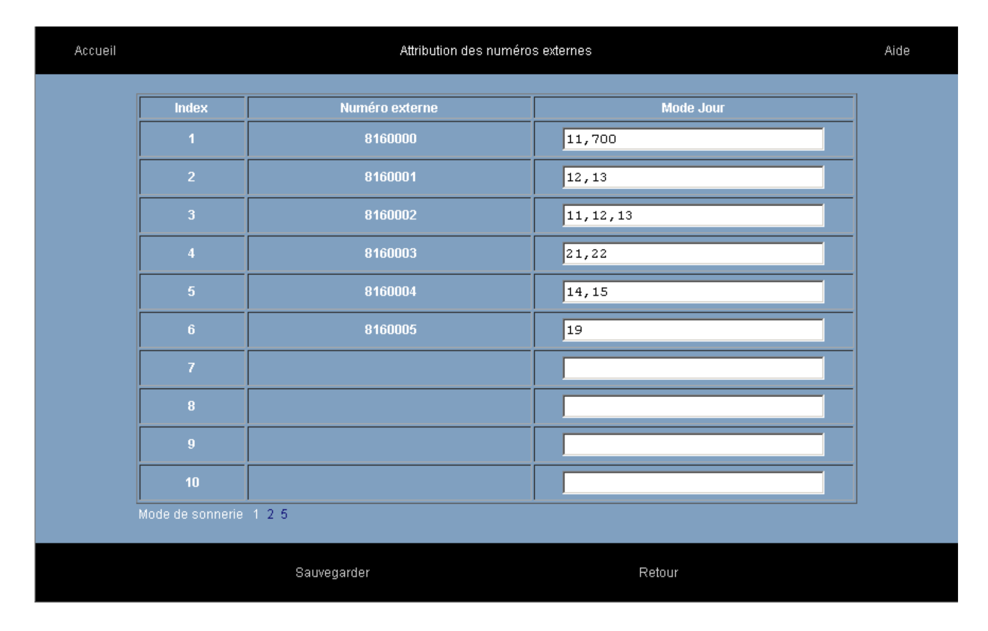
Le nom du message est utilisé pour identifier l'annonce d'accueil lors de la programmation du champ **Attribution des Numéros Externes**. Dans l'exemple ci-dessus, il y a trois messages: un Message d'Accueil, un Message d'attente et un Message Saluer et Terminer.

1.2 Code du Message

C'est un code attribué au message. Il est utilisé pour orienter les appels entrant vers le message. Cela est possible sur la page du navigateur **Attribution des Numéros Externes**. Par défaut, les annonces d'accueil sont numérotées 700-799.

Attribution d'un message d'accueil pour un appel entrant

Par exemple: Dans le champ **Attribution des numéros externes** le numéro 8160000 est programmé comme ci-dessous: -



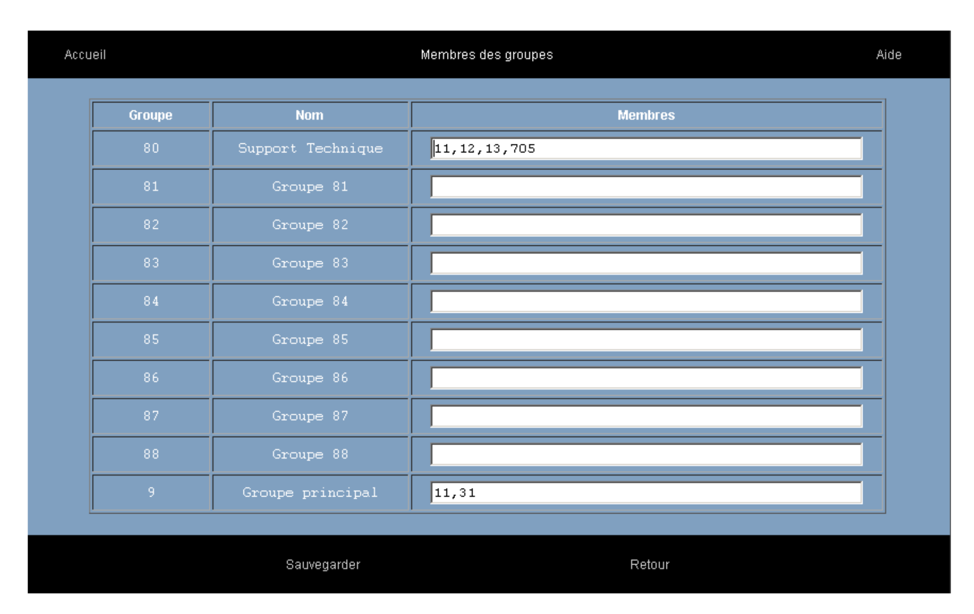
Lorsqu'un correspondant externe appelle le numéro 8160000, le poste 11 (dont le numéro lui a été attribué) sonnera pendant une période définie (voir section 1.3) avant que l'appel ne soit transféré vers le message 700.

Note: - Si la seule entrée dans le champ **Mode Jour**, pour le numéro est le code de l'annonce d'accueil, l'appel sera immédiatement transféré vers l'annonce d'accueil, sans délai.

Attribution d'un message de l'Accueil Automatique comme partie d'un groupe

Pour attribuer un message comme partie d'un groupe, il vous suffit d'ajouter le code de message dans la case membres correspondant au groupe.

Par exemple: L'installateur programme les membres du groupe 80 avec les postes 11,12,13 et le message 105. Quand 80 est composé en interne, les postes 11, 12 et 13 sonneront pendant une période prédéfinie (voir section 1.3) avant que le message 705 ne commence.



Si le seul membre du groupe est le code du message 705, l'appelant sera **immédiatement** orienté vers ce message.

1.3 Délai Auto Réponse

Cette option détermine la durée de sonnerie des appels entrants et internes, avant que l'appel de ne soit transféré vers l'annonce d'accueil. La durée par défaut est de 10 secondes. Dans l'exemple ci-dessus, les postes 11, 12 et 13 sonneront pendant 10 secondes avant que le message de l'Accueil Automatique ne commence.

Un délai de 0 seconde indique que le message commencera immédiatement.
Si aucun poste n'a été assigné pour sonner (c'est-à-dire qu'il y a seulement un code d'un message de l'Accueil Automatique dans le champ), le Délai Auto Réponse n'aura aucun effet et l'appel sera immédiatement transféré vers le message.

1.4 Sonnerie active pendant le pré décroché

Ce champ définit si les postes continuent à sonner pendant la diffusion du message.

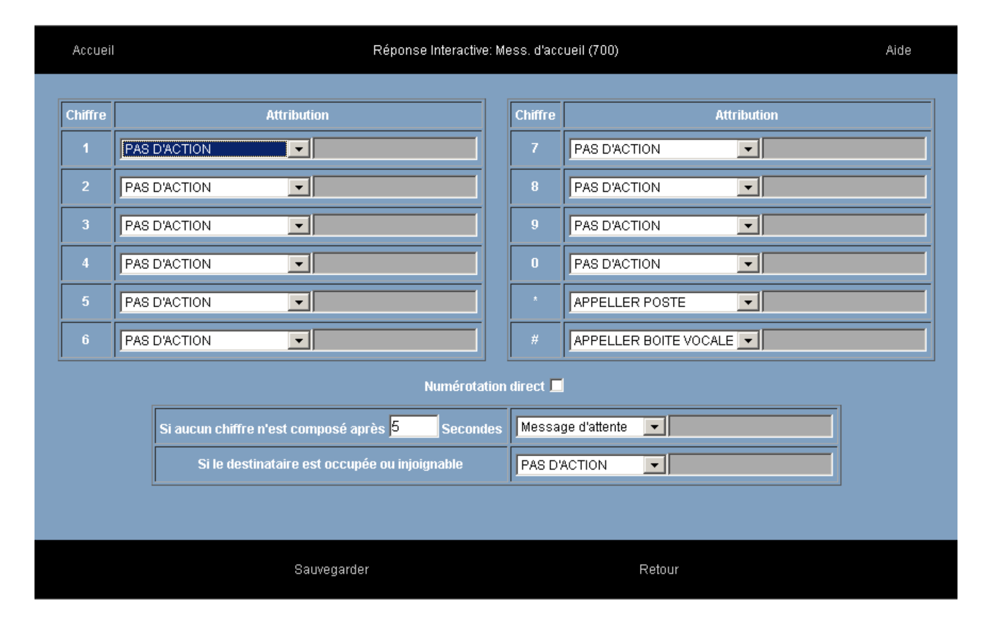
Par exemple, si vous souhaitez écouter une annonce d'accueil qui ne peut pas être interrompue lors d'un appel. Dans ce cas, désactivez cette option pour que la sonnerie des postes s'arrête une fois la diffusion du message commencé.

S'il n'y a aucun poste attribué pour sonner pendant la diffusion du message alors cette option n'aura aucun effet.

1.5 Réponse interactive

La première annonce que l'appelant entend peut être, par exemple, un menu de langues. L'appelant est invité à choisir une option en composant un chiffre. En fonction du chiffre composé, l'appelant peut être dirigé vers un poste, un groupe ou vers autre un menu. Par exemple, le premier menu peut permettre de sélectionner une langue: «Composez le 1 pour le hollandais, le 2 pour le français, le 3 pour l'anglais» Si l'appelant compose le 3, le système le dirigera ensuite vers un deuxième message d'accueil dans la langue sélectionnée (choix entre les différents départements de l'entreprise par exemple).

Le champ Réponse Interactive est utilisé pour programmer ce que doit faire le système **Forum™ 3000** en réponse au chiffre composé par l'appelant.



Les entrées valides pour la programmation des réponses interactives sont listées ci-dessous:

Numéros de poste (Attribution fixe) - [N'importe quel numéro de poste valide]
Vous pouvez mettre un numéro de poste dans le champ Attribution. Lorsque l'appelant compose chiffre, le système fera sonner le(s) poste(s) programmé(s). L'appelant entendra ensuite la tonalité.

Numéros de poste (Attribution variable) – [APPELER POSTE]
Il vous est possible d'inviter l'appelant à composer un numéro de poste interne.

Par exemple, vous pouvez enregistrer le message ci-dessous:

" Bienvenue chez entreprise X, …Composez le 1 pour le Service des Ventes, le 2 pour le Service Marketing.., Si vous connaissez le numéro de poste de votre correspondant, composez * suivi du numéro de poste.."

Dans le champ d'attribution, pour la touche " * ", vous devez choisir "APPELER POSTE".

L'appelant compose " * " suivi du numéro de poste interne. Quand le système détecte " * ", il attend d'avoir reçu le numéro de poste pour transférer l'appel vers ce poste.

Numéros de groupe – [N'importe quel numéro de groupe valide]
Vous pouvez programmer n'importe quel numéro de groupe dans le champ 'Attribution' d'un chiffre. Quand l'appelant compose ce chiffre, l'appel sera transféré vers les postes de ce groupe.

Un groupe peut contenir plusieurs postes et un deuxième message d'accueil. Dans ce cas, les membres du groupe sonneront et après une période définie, l'appel sera transféré vers le deuxième message d'accueil. La durée est définie dans le champ Délai Auto Réponse du second message.
Si un groupe consiste en un seul message (sans poste défini), l'appelant sera directement transféré vers le message.

Appeler Boîte Vocale
Vous pouvez inviter l'appelant à appeler la boîte vocale d'un poste interne.
Par exemple, vous pouvez enregistrer le message d'accueil suivant:

" Bienvenue chez entreprise X, …Composez le 1 pour le Service des Ventes, le 2 pour le Service Marketing.., Si vous souhaitez laisser un message sur la messagerie d'un poste, composez * suivi du numéro de poste."

Dans le champ d'attribution pour la touche " * " vous pouvez taper "APPELER BOITE VOCALE" .

L'appelant compose * suivi du numéro de poste interne. Quand le système détecte le "*", il attend la composition du numéro de poste puis transfert l'appel vers la messagerie du poste. L'appelant entendra ensuite le message d'accueil de cette boîte.

Numéro externe – [Code d'accès aux lignes + numéro externe]
Si vous programmez l'option externe, le système émettra un appel externe vers un numéro pré-programmé en réponse au chiffre composé par l'appelant. Vous devez

spécifier le numéro externe dans la case correspondante et vous pouvez aussi sélectionner la ligne externe en utilisant le code d'accès aux lignes (0,*91,*92,...etc).

Fin de l'appel – [TERMINER L'APPEL]
En attribuant le texte "TERMINER L' APPEL" à un chiffre, le système mettra fin à l'appel si le chiffre est sélectionné par l'appelant.

Message d'accueil, Message d'attente, Saluer et Terminer, Annonces d'accueil 4 –100
Transfert l'appelant vers l'annonce d'accueil sélectionnée.

Autoriser accès direct aux postes
Lorsque cette option est sélectionnée, l'appelant peut composer les numéros de poste directement pendant la diffusion du message. Cela permet à l'appelant d'accéder directement au poste ou groupe requis. (Note: Il est toujours possible de composer les chiffres du tableau de 'Réponse Interactive'). Si cette option est décochée, l'appelant peut seulement composer les chiffres du tableau 'Réponse Interactive'.

Si aucun chiffre n'est composé
Vous pouvez définir une action si l'appelant ne compose pas de chiffre pendant une période prédéfinie, après la diffusion du message. Durant cette période [Par défaut 5 Sec], l'appelant entend le silence et le système continue de détecter la composition de chiffres. Quand le temps s'est écoulé, le système lance l'action programmée dans le champ d'attribution.

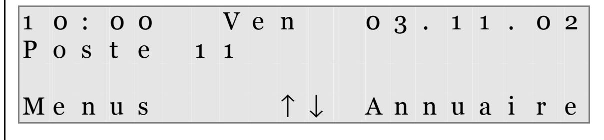
Les entrées valides pour ce champ sont identiques à celles pour la Réponse Interactive. Si la durée est paramétrée sur 0, l'action attribuée commencera dès la fin de l'annonce.

Temps sans numérotation
Lors de la diffusion du message, le système écoute les chiffres composés par l'appelant. Une fois le message terminé, le système continuera à écouter pendant une période prédéfinie. Cette période est définie dans l'option Si aucun chiffre n'est composé après [X] secondes'.

Si la destination est occupée ou injoignable
Vous pouvez attribuer une action si l'appelant compose le numéro d'un destinataire occupé ou indisponible.

2 Accéder aux messages de l'Accueil Automatique

La programmation de l'Accueil Automatique peut s'effectuer à partir d'un Forum™ IPhone 3020/3010 disposants des fonctions opérateur. Le téléphone doit être configuré avec la fonction opérateur par l'administrateur du système.



Depuis l'écran de veille - Appuyez sur la touche <**Menus**>

R e n v o i d'a p p e l s
P a r a m. M e s s a g e r i e
► P a r a m. A c c u e i l A u t o
S é l e c t ↑↓ R e t o u r

Utilisez les touches ↑↓ pour faire défiler la liste des options

Tout en plaçant le curseur à côté de l'option **Param. Accueil Auto,** appuyez sur la touche <**Sélectionner**>

P a r a m s S t a n d a r d A u t O
► M e s s. d' a c c u e i l
M e s s a g e d'a t t e n t e
S é l e c t ↑↓ Q u i t t e r

Les 100 messages d'accueil disponibles sont listés ci-dessous:

Message d'accueil
Message d'attente
Saluer et Terminer
Mess. d'accueil. 4
Mess. d'accueil. 5
Mess. d'accueil. 6
Mess. d'accueil. 7
Mess. d'accueil. 8
Mess. d'accueil. 9
Mess. d'accueil. 10

3 Enregistrer une annonce d’accueil

```
DECROCHER LE COMBINE
```

```
Message D’accueil
00:00:06

Enreg.          Retour
```

```
Mess.d’accueil
00:00:15

Arrêter         Retour
```

```
Mess. d’accueil
00:00:15

Réécoute        Retour
```

```
Mess. d’accueil
00:00:15

Accepter       Refuser
```

Sélectionnez **« Enregistrer »** à partir des options de messagerie.
Décrocher le combiné
Note: Il n’est pas possible d’enregistrer de message en mode mains libres
Appuyez sur la touche <**Enreg**>
Le temps d’enregistrement est indiqué pendant l’enregistrement du message.
Appuyez sur la touche <**Arrêter**> quand le message est complet. Le message est sauvegardé automatiquement.
Si vous appuyez sur la touche <**Retour**>, le message ne sera pas sauvegardé et l’écran reviendra au menu **Param. Accueil Auto**
Pour écouter le message enregistré -
Appuyez sur la touche <**Réecoute**>
Si le message est correct, appuyez sur la touche <**Accepter**> et l’écran reviendra au menu **Param. Accueil Auto**

4 Ecouter un message

```
► Ecouter
  Enregistrer
  Effacer
Sélect      ↑↓      Retour
```

```
Mess. d'accueil
0 0:00:06

Pause               Retour
```

```
Mess. d'accueil
0 0:0006

Reprend             Retour
```

```
Mess. d'accueil
0 0:00:06

Réécoute            Retour
```

Comme sur l'écran à côté, déplacez le curseur à côté de l'option **Ecouter** - Appuyez sur la touche <**Sélect**>

Note: Les options **Ecouter** et **Effacer** apparaîtront seulement si le message a été sauvegardé.

Si le combiné est raccroché, le mode mains libres sera activé et les messages sélectionnés seront diffusés. (Le combiné peut être décroché à n'importe quel instant pendant la diffusion du message). La durée du message s'affiche alors et diminue au fur et à mesure de sa lecture.

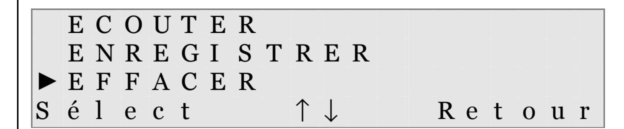
Pour stopper un message -
Appuyez sur la touche <**Pause**> (la fonction de cette touche passe momentanément à <**Reprend**>)

Pour reprendre un message -
Appuyez sur la touche <**Reprend>**

Pour relire le message encore une fois-
Appuyez sur la touche <**Réécoute**>

Pour retourner aux options du message -
Appuyez sur la touche <**Retour**>

5 Effacer un message



Sélectionnez l'option **Effacer** avec le curseur comme sur l'écran.

Appuyez sur la touche <**Sélect**>

Note: Les options **Ecouter** et **Effacer** apparaîtront seulement si le message a été enregistré.

Si le combiné est raccroché, le mode mains libres sera activé et les messages sélectionnés seront diffusés. (Le combiné pourra néanmoins être décroché à n'importe quel moment). La durée du message s'affiche alors et diminue au fur et à mesure de sa lecture.

Pour stopper un message -
Appuyez sur la touche <**Pause**> (la fonction de cette touche passe momentanément à <**Reprend**>)

Pour reprendre un message -
Appuyez sur la touche <**Reprend>**

Pour relire le message encore une fois-
Appuyez sur la touche <**Réécoute**>

Pour retourner aux options du message -
Appuyez sur la touche <**Retour**>